



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Engagement y Justicia Organizacional en colaboradores de una empresa prestadora de
Servicios de Salud

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Psicología

AUTOR:

Antonio Alexis Haro Alvarado (ORCID: 0000-0002-3624-8011)

ASESORAS:

Dra. Mirtha Mercedes Fernández Mantilla (ORCID: 0000-0002-8711-7660)

Dra. Haydee Mercedes Aguilar Armas (ORCID: 0000-0001-9368-6184)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Desarrollo Organizacional

TRUJILLO - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mi abuelo, Antonio Alvarado Núñez, médico y gran ser humano, quien fue mi mentor de vida y ejemplo de principios, valores y sabiduría.

A mis padres, Alexis y Ana, por su constante apoyo y soporte incondicional, que me permiten salir adelante y sostenerme ante cualquier dificultad.

A mis hermanas, Elsa y María Fernanda, mi fuente de inspiración y motivación para superarme día a día y salir adelante.

Al personal de salud, que por vocación de servicio ayudan y brindan un servicio de calidad a los pacientes, sin discriminación alguna y sobreponiéndose a dificultades y/o deficiencias que puedan encontrar.

El autor.

AGRADECIMIENTO

Mi especial agradecimiento al Director de la institución donde se realizó la presente investigación, por la confianza y apoyo para llevar a cabo la misma de forma satisfactoria. Además, al personal de dicha institución quienes, a pesar de sus múltiples ocupaciones y quehaceres, mostraron predisposición para participar en las evaluaciones requeridas. Asimismo, a mis asesoras Mirtha Fernández y Mercedes Aguilar, por su constante guía y orientación en la realización y mejora del presente estudio, sin cuyo valioso apoyo hubiese sido complicado realizar.

El autor.


DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Antonio Alexis Haro Alvarado, identificado con el DNI 72141590, en efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología:

Declaro bajo juramento que toda la documentación, datos e información que acompañan la tesis: “Engagement y Justicia Organizacional en colaboradores de una empresa prestadora de servicios de salud” son veraces y auténticos.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 18 de febrero del 2020



Antonio Alexis Haro Alvarado
DNI N°: 72141590

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización de variables	11
2.3. Población, muestra y muestreo	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5. Procedimiento	17
2.6. Método de análisis de datos	17
2.7. Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	48

RESUMEN

Existen pocos estudios organizacionales realizados en instituciones privadas de salud, asimismo, muchos de ellos se centran en el personal asistencial, dejando de lado al personal administrativo y generalizando los resultados. Por ello, el propósito de la presente investigación es determinar la relación entre las variables del Engagement y la Justicia Organizacional y sus respectivas dimensiones, mostrando las diferencias que existen entre los colaboradores administrativos y asistenciales, con un diseño comparativo - correlacional. La muestra estuvo compuesta por 91 colaboradores, utilizando como instrumentos para medir las variables la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo de 17 ítems (UWES-17) y la Escala de Justicia Organizacional de Colquitt de 20 ítems. Los hallazgos determinaron que no existe diferencia estadística entre ambos grupos, sin embargo, sí en los promedios; asimismo, sí existe relación directa pequeña entre ambas variables ($r_s=.15$) sólo en el grupo asistencial y no en el administrativo ($r_s=.02$); y respecto a las dimensiones, también se encontraron relaciones mas no fueron iguales en ambos grupos debido a diferencias entre ellos. Estos resultados indican que a pesar de que ambos grupos forman parte de una misma institución poseen diferencias, como en la correlación de las variables estudiadas, puesto que mientras que la mejora del Engagement en el personal asistencial incrementa la percepción de Justicia Organizacional (y viceversa), en el personal administrativo no es así; sin embargo, en ciertas dimensiones de ambas variables sí. Estas diferencias pueden deberse a las características particulares de cada grupo y sus diferentes funciones.

Palabras clave: Clínica, administrativo, asistencial, colaboradores, diferencia

ABSTRACT

There are a few organizational studies made in private health institutions, and many of them focus on healthcare staff, leaving administrative staff aside and generalizing the results to all the employees. Therefore, the purpose of the present investigation is to determine the relationship between the variables of Engagement and Organizational Justice and their respective dimensions, showing the differences that exist between administrative and healthcare collaborators, with a comparative - correlational design. The sample consisted of 91 collaborators, using as instruments to measure the variables the Utrecht Engagement Scale at Work of 17 items (UWES-17) and the Colquitt Organizational Justice Scale of 20 items. The findings determined that there isn't a statistical difference between the two groups, but there is in the averages; likewise, there is a small direct relationship between both variables ($r_s = .15$) only in the healthcare group and not in the administrative group ($r_s = .02$); and respect of the dimensions, relationships were also found but they were not equal in both groups due to the difference between them in the correlations. These results shows that although both groups are part of the same institution they have differences, as in the variables studied, so while the improvement of Engagement in healthcare personnel increases the perception of Organizational Justice (and vice versa), in the administrative staff is not like that; however, in certain dimensions of both variables it does. These differences may be due to the particular characteristics of each group and their different functions.

Keywords: Medical clinic, administrative, healthcare, staff, difference.

I. INTRODUCCIÓN

En las organizaciones que se desempeñan en el rubro de la salud humana, públicas o privadas, el trabajo que realizan los colaboradores de las áreas asistenciales suele darse en un entorno desfavorable para su salud (Ferreira, Reis y Reis, 2015; Gianasi y Oliveira, 2014; Kieling, Linck, Spara, Hennig y De Agostini, 2013); ello debido a que sus funciones suelen generar sobrecarga y extensión de las horas laborales, existen situaciones de trabajo riesgosas (Kieling et al., 2013; Kessler y Krug, 2012) y, muchas veces, se enfrentan a un sentimiento de insuficiencia y carencia de recursos para hacer frente y dar solución al malestar que aqueja al paciente (Dos Santos, Monteiro, Dilélio, Rodrigues y Van Borowski, 2017). Todo ello los convierte en personas vulnerables a padecer afecciones psicológicas laborales, como el síndrome de burnout (Gianasi y Oliveira, 2014).

Diversos estudios han demostrado que los colaboradores de instituciones privadas suelen valorar mejor su contexto laboral que los de instituciones públicas, dentro de lo cual se hace referencia a las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y la organización en sí (Dos Santos et al., 2017). A pesar de esto, la percepción no es del todo favorable, ya que si bien muchos de ellos perciben mayor estabilidad y compromiso, también refieren impuntualidad en sus remuneraciones y pocas posibilidades de crecimiento y desarrollo; asimismo, muchas veces tienen que laborar horas extras; además, requieren un esfuerzo mental superior (Gómez, Rodríguez, Ordosgoitia, Rojas y Severiche, 2017), tienen poca oportunidad para tomar decisiones, e inequidad respecto al esfuerzo que ejercen en su trabajo con las recompensas que perciben por ello (Ansoleaga y Castillo, 2011).

Esto puede ser abarcado por un aspecto que ayuda a las personas no solo a aumentar su rendimiento individual y trabajo en equipo (Kašpárková, Vaculík, Procházka y Schaufeli, 2018), sino que también contribuye a su buena salud: el *engagement* laboral (Demerouti, Bakker, De Jorge, Janssen y Schaufeli, 2001). El *engagement*, de acuerdo con Salanova y Schaufeli (2009), tiene un vínculo positivo con logros laborales, como el nivel de compromiso, desempeño y proactividad, y eficacia de sus funciones. Los colaboradores que experimentan *engagement* se sienten satisfechos con su trabajo y muestran un sentimiento de adhesión potente y firme con sus labores (Salanova y Schaufeli, 2009).

Por otro lado, el diario Gestión (2016, 1 de julio) realizó una nota sobre las *Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2016*, donde se describe que en América Latina el índice de compromiso ha estado en crecimiento y obtiene un promedio de 72%; además, Perú supera dicho promedio al poseer un 74% de aquel índice. Ello se debe a las distintas oportunidades que las empresas están brindando, como temas remunerativos y de reconocimiento, el liderazgo de los ejecutivos, capacitaciones, entre otros.

Todo ello es la base de por qué las personas laboran en las empresas, y es que está muy relacionado a sus decisiones respecto a las remuneraciones que aceptan, los proyectos en los que se involucran, los entornos sociales en los que se vinculan (Colquitt, 2001), así como su expectativa respecto a la imparcial distribución de recompensas y recursos generados por la organización y su adecuada toma de decisiones sobre diferentes procesos; a todo ello se le denomina *justicia organizacional* (Çelik y Saritürk, 2012). Es así que su relevancia es innegable ya que se ha demostrado que está relacionada con la motivación en colaboradores de instituciones públicas y privadas (Celik y Saritürk, 2012) y cumple un papel importante para entender diferentes comportamientos de las personas dentro de una organización (Van den Bos, 2001).

Se ha comprobado que la justicia organizacional permite un desarrollo eficiente del trabajo en equipo, especialmente del sector médico, hasta el punto de liderar los servicios de salud y generar una alta calidad en la atención (Mohamed, 2014). Asimismo, Pekurinen et al. (2017) refirieron que un bajo nivel de justicia organizacional puede generar un efecto negativo en el comportamiento del personal de enfermería hacia sus compañeros de trabajo, como falta de colaboración, e incluso cambiar su actitud hacia los pacientes. Es así que la evidencia existente muestra que la productividad y la calidad de atención que ofrecen los profesionales de la salud estará condicionada en parte por la satisfacción que poseen dentro de su organización (Quezada, Castro & Cabezas, 2010).

Sin embargo, existen pocos estudios realizados al personal administrativo de instituciones de salud privada, quienes también desempeñan un rol importante dentro de estas organizaciones. Montoya (2017) refiere que la gestión administrativa es la que realiza la vinculación y motivación de los colaboradores con los objetivos de la institución en cada una de las áreas; asimismo, cumple un papel valioso en la dirección operativa de los diferentes procesos, y es ahí donde estará el éxito organizacional.

Investigaciones realizadas a personal administrativo y asistencial han demostrado que suelen existir diferencias entre ambos grupos respecto a variables relacionadas al ámbito laboral, a pesar de pertenecer a una misma institución de salud, y por consiguiente poseer una misma cultura organizacional, políticas, etc.; como por ejemplo la Motivación intrínseca, donde se evidenció que el personal que desempeñaba labores administrativas presentaba una menor motivación que el personal asistencial de un centro oncológico (Contreras, Espinosa, Hernández y Acosta, 2013). Así también, algunos estudios realizados en Latinoamérica en los últimos años han demostrado la existencia de una correlación positiva entre el engagement y la justicia organizacional (Ordinola y López, 2018; Rubio, 2018; Rodríguez, Salanova y Martínez, 2014). Además, se encontró la presencia de una relación altamente significativa en cuanto a la justicia organizacional y las dimensiones de vigor y absorción del engagement, a excepción de la dimensión de dedicación (Ordinola y López, 2018), así como una correlación positiva entre todas las dimensiones de justicia organizacional (distributiva, procedimental e interaccional) y las dimensiones de vigor y dedicación de engagement, a excepción de la dimensión de absorción (Rubio, 2018).

Por otro lado, en cuanto a personal de salud, se ha encontrado evidencia de la presencia de engagement en los profesionales enfermeros del nivel primario de atención, ello debido a que asimilan su profesión como algo importante y les complace su sentido de ayuda y relación afectiva con sus pacientes (Fernández y Yáñez, 2014); así también, se ha encontrado que hay niveles altos de engagement en colaboradores de las Unidades de Cuidados Intensivos (UCI), tanto en intensivistas como en enfermeras a pesar de sus altas demandas de trabajo, quienes mediante sus recursos personales se sienten capaces de hacer frente a estas demandas (Van Mol, Nijkamp, Bakker, Schaufeli y Kompanje, 2018).

En lo referente a engagement, se define como un estado afecto-cognitivo constante e influyente de la mente que es positivo, placentero y generalmente vinculado al trabajo, donde el vigor, la dedicación y la absorción lo caracterizan; además no está enfocado en un solo detalle, actividad, persona o comportamiento específico (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002). Este genera en los colaboradores un sentimiento de vínculo potente y productivo con sus labores, y hace que se autoperciban con la capacidad de enfrentar adecuadamente los requerimientos en su trabajo (Schaufeli y Bakker, 2004), haciéndolo valioso por naturaleza (Shimazu, Schaufeli, Kubota, Watanabe y Kawakami, 2018). Sin

embargo, a pesar de que el engagement está estrechamente vinculado a temas laborales y organizacionales, no hay evidencia psicológica que lo limite sólo a esos ámbitos o campos de estudio ya que otras actividades o conductas requieren y pueden realizarse con un mismo nivel de energía y determinación, como las actividades deportivas, voluntariado, hobbies, recreación, actividades educativas y hasta labores domésticas; por lo cual, no es necesario poseer un empleo en una organización para sentirse *engaged* con alguna actividad que se realiza, sin importar su naturaleza (Schaufeli, 2017).

Fue Kahn (1990) el primero en usar la palabra *engagement*, esto a raíz de que pudo apreciar que ciertos colaboradores presentaban comportamientos enérgicos y motivación en sus labores, lo cual carecía explicación o definición por otros constructos ya estudiados en esas épocas. A raíz de ello, establece que el *engagement* es el comportamiento mediante el cual una persona hace uso y se involucra tanto en lo físico, emocional, cognitivo y mental al desempeñar sus funciones laborales, mostrándose involucrado y cuidadoso (Borrego, 2016; Fernández y Yáñez, 2014).

Mucho se ha relacionado al engagement con otros constructos psicológicos relacionados también al ámbito laboral. En primer lugar, el engagement es un constructo positivo, que se relaciona opuesta o negativamente con el burnout, conocido en la literatura española como el síndrome del quemado (Salanova y Schaufeli, 2009; Schaufeli y Bakker, 2004), aunque no es una correlación negativa perfecta puesto que si una persona no presenta burnout no quiere decir que entonces si presenta engagement en el trabajo o viceversa (Schaufeli y Bakker, 2004). En un estudio, Schaufeli, Taris y Van Rhenen (2008) encontraron que existe una mínima correlación entre el engagement y la adicción al trabajo; sin embargo, si bien ambos se caracterizan porque las personas que los poseen trabajan arduamente y muestran fidelidad a su organización, el adicto al trabajo sacrifica su salud mental y relaciones interpersonales externas al trabajo, mientras que las personas con engagement no presentan dificultades ni sensaciones negativas en cuanto a ello (Schaufeli y Bakker, 2004). Por otro lado, Kašpárková et al. (2018) refieren que el engagement laboral es un intermediario entre la resiliencia y el desempeño laboral; asimismo, juega un rol equilibrador y contrapeso ante el estrés laboral (Van Mol et al., 2018).

Diversos estudios han demostrado que el engagement laboral brinda diversos beneficios. Es así que, por un lado, se ha asociado que ayuda a tener una mejor salud física, como un adecuado sueño (Kubota et al., 2011) y baja frecuencia de faltas al trabajo por enfermedades (Rongen, Robrock, Schaufeli y Burdorf, 2014; Schaufeli, Bakker y Van Rhenen, 2009). Asimismo, también presenta relación con una mejor salud mental como bajos niveles de depresión (Imamura et al., 2016), baja ansiedad (Innstrand, Langballe y Falkum, 2012) y bajos niveles de angustia psicológica (Schaufeli, Taris y Van Rhenen, 2008). Las organizaciones también adquieren beneficios puesto que los colaboradores mejoran su desempeño y rendimiento laboral (Kašpárková et al., 2018; Shimazu et al., 2018), presentan iniciativa en sus labores generando a sí mismos una retroalimentación constructiva (Schaufeli et al., 2001), sus valores se alinean a los de la empresa (Schaufeli y Bakker, 2004); además, se da una alta rentabilidad financiera (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2009), calidad en el servicio (Salanova, Agut y Peiró, 2005), elevados resultados empresariales, como una alta productividad y rentabilidad (Harter, Schmidt y Hayes, 2002) y crecimiento de la organización (Gorgievski, Moriono y Bakker, 2014). Por otro lado, los colaboradores se benefician en capacidades relacionadas al aumento de su innovación (Gorgievski, Moriono y Bakker, 2014; Hakanen, Perhoniemi y Toppinen-Tanner, 2008), mayor creatividad (Demerouti, Bakker y Gevers, 2015) y sociabilidad, ya que los ayuda a ser más amigables y predispuestos a ayudar a otros, contagiando así a sus compañeros de trabajo con su engagement laboral (Bakker y Demerouti, 2008) y aumentando sus habilidades para trabajar en equipo (Kašpárková et al., 2018).

Respecto a sus dimensiones, el engagement presenta tres: vigor, dedicación y absorción (Schaufeli et al., 2002). El vigor se compone por los niveles de energía durante la realización de las labores, junto a la perseverancia y una animosa voluntad por dar todo de sí por el trabajo al punto que, incluso cuando hay dificultades, el colaborador no se agota rápidamente (Mazzetti, Schaufeli y Guglielmi, 2018; Schaufeli y Bakker, 2004; Schaufeli et al., 2002). Se podría decir entonces que este componente es conductual – energético (Salanova y Schaufeli, 2009), donde aquellas personas que obtienen altos niveles de vigor se caracterizan por poseer mucha potencia, ánimo y aguante al trabajar, ocurriendo lo contrario en aquellas personas con bajos niveles (Schaufeli y Bakker, 2004). Por otro lado, la dedicación, que consiste en el ánimo, estímulo y sentimiento de orgullo con sus labores; también abarca la involucración o filiación en su trabajo; además comprende un sentimiento

de trascendencia y desafío (Mazzetti, Schaufeli y Guglielmi, 2018; Schaufeli y Bakker, 2004; Schaufeli et al., 2002), convirtiendo a este en un componente emocional (Salanova y Schaufeli, 2009). Los colaboradores con altos niveles en esta dimensión presentan una fuerte identificación con sus labores ya que lo visualizan como una vivencia significativa, motivadora y retadora, sintiéndose emocionados y orgullosos de ello (Schaufeli y Bakker, 2004). Por último, se encuentra la absorción, referido a la atención plena y felicidad al realizar las labores, haciendo difícil su desvinculación y generando el sentimiento de que el tiempo vuela (Mazzetti, Schaufeli y Guglielmi, 2018; Schaufeli y Bakker, 2004; Schaufeli et al., 2002), lo que implica a este componente como una experiencia temporal más que psicológico (Salanova y Schaufeli, 2009). Es considerado un estado de la mente de vivencia óptima y completamente disfrutada cuyas características son la concentración focalizada, despejo mental, unidad entre la mente y el cuerpo, reunión de la energía, dominio de la situación, ausencia de la consciencia, distorsión temporal y gozo interno de las labores, siendo así un componente con un enfoque cognitivo (Salanova y Schaufeli, 2009). Las personas con un alto nivel de absorción se sienten tan estimulados por sus labores que suelen mostrarse contentos y muy sumergidos en él, siéndoles difícil abandonar ello (Schaufeli y Bakker, 2004).

En lo que se refiere a justicia organizacional, es definido como la percepción de imparcialidad y justicia que poseen los colaboradores al interior de su centro de labores (Asadullah, Akram, Imran y Arain, 2017; Mohamed, 2014) en relación con la repartición de recompensas, los procedimientos y normas que rigen las decisiones y acciones, y las relaciones interpersonales tanto entre compañeros de trabajo pero sobretudo con sus superiores y los que están al mando, quienes son los que toman las decisiones e imparten la justicia (Mohamed, 2014; Çelik y Saritürk, 2012).

La primera idea de justicia organizacional provino de Adams, quien lo definió como aquellas apreciaciones que tiene un trabajador referente a las funciones que cumple en su empresa y lo que ésta última le da a cambio por su aporte; este concepto lo derivó y basó de su teoría de la equidad (Çelik y Saritürk, 2012). Esto indica que estas personas interpretan de manera consciente y sin motivo específico lo que han aportado y recibido en comparación con sus compañeros de trabajo del mismo nivel, de modo que, si perciben injusticia o inequidad en el trato que han recibido, modifican su forma de actuar y actitudes dentro de la

organización (Mohamed, 2014; Colquitt, Conlon, Wesson, Porter y Ng, 2001), además su desempeño también se ve alterado, todo ello con la finalidad de restaurar la justicia (Cohen-Charash y Spector, 2001); mientras que si la percepción es de igualdad, los colaboradores sentirán satisfacción y justicia (Shkoler y Tziner, 2017).

Respecto a esta teoría de la justicia organizacional, los diferentes estudiosos la han caracterizado entre tres (distributiva, procedimental e interaccional) y cuatro dimensiones (distributiva, procedimental, informativa e interpersonal) específicas (Byrne y Cropanzano, 2001). Asimismo, teniendo en cuenta esta clasificación de dimensiones de la justicia organizacional, diferentes investigadores estudian esta teoría en base a tres modelos, los cuales son (a) el modelo de dos dimensiones (distributiva y procedimental), (b) el modelo de tres dimensiones (distributiva, procedimental e interaccional), y (c) el modelo de cuatro dimensiones (distributiva, procedimental, informacional e interpersonal) (Pan, Chen, Hao y Bi, 2018). El presente estudio está basado en el modelo de cuatro dimensiones.

En un inicio, los estudios sobre justicia se centraron en la imparcialidad sobre los resultados de las decisiones que se adoptan dentro de una organización, que se nombró justicia distributiva (Colquitt, 2001). Respecto a todo ello, se puede definir a la justicia distributiva como la percepción del colaborador sobre el nivel de imparcialidad en cuanto a las decisiones de distribución y la obtención de recompensas o recursos (Campbell, Perry, Maertz, Allen y Griffeth, 2013; Çelik y Saritürk, 2012; Moorman, 1991). Estos recursos pueden provenir tanto desde dentro como fuera de la organización y, por lo general, se relacionan a beneficios financieros, promociones y beneficios físicos brindados (Çelik y Saritürk, 2012). Asimismo, influye en el desempeño respecto a eficiencia y producción (Cohen-Charash y Spector, 2001), la baja rotación, la satisfacción en el trabajo (Fields, Pang y Chiu, 2000), y otras actitudes sobre hechos específicos, como la complacencia respecto a la remuneración o a las evaluaciones de desempeño (Ambrose, Hess y Ganesan, 2007). Por otro lado, si existe la percepción de injusticia respecto a la distribución, puede afectarse las emociones de las personas, como por ejemplo sentimientos de ira, alegría, orgullo o sentimientos de culpa; lo cognitivo, como modificar las interpretaciones de lo aportado y lo distribuido ya sea por sí mismo u otra persona; y los comportamientos, como el rendimiento o acciones de alejamiento (Cohen-Charash y Spector, 2001).

Posteriormente, Leventhal realizó un estudio significativo que se basó en la justicia que se percibe sobre los procesos que dirigen hacia una decisión respecto a las recompensas, a lo cual se le nombró justicia procedimental (Pan et al., 2018). La justicia procedimental se define como la percepción de una persona sobre la imparcialidad de los elementos procesales, como métodos, procedimientos, mecanismos y procesos, puestos en práctica para determinar, regular y asignar recursos y recompensas, como por ejemplo remuneraciones, promociones, oportunidades financieras, condiciones laborales, evaluaciones de rendimiento, etc. (Mohamed, 2014; Çelik y Saritürk, 2012).

Diversos estudios han determinado que la justicia procedimental beneficia a las organizaciones ya que está relacionada con el desempeño de calidad (Mohamed, 2014; Cohen-Charash y Spector, 2001), el compromiso organizacional y la satisfacción laboral (Bakhshi, Kumar y Rami, 2009; Cropanzano, Prehar y Chen, 2002), incrementa la productividad (Karriker y Williams, 2009), genera confianza en los superiores (Cropanzano, Prehar y Chen, 2002), genera una participación laboral positiva de los colaboradores, quienes comparten sus conocimientos y suelen ser innovadores al desempeñarse (Kim y Park, 2017), y además permite una mayor adaptabilidad a cambios internos, como modificaciones de valores y objetivos organizacionales, y cambios externos que podrían generar presión (Lee, Sharif, Scandura y Kim, 2017). Por otro lado, si los colaboradores perciben injusticia respecto a los procesos, presentarán conductas desviadas en la empresa (Michel y Hargis, 2017), habrá poca confianza y menos compromiso organizacional (Ambrose, Hess y Ganesan, 2007; De Cremer, 2005).

Por su parte, la justicia interaccional, se define como la percepción de las personas respecto a la interacción con sus compañeros de trabajo, en especial con sus supervisores (Rodríguez-Montalbán, Martínez-Lugo y Sánchez-Cardona, 2015), todo ello con respeto y estima; así como la correcta transmisión de información respecto a aclarar y explicar las decisiones tomadas y cualquier controversia que pueda presentarse (Colquitt, 2001). Las investigaciones han demostrado que la justicia interaccional repercute sobre las actitudes hacia la organización, como por ejemplo el compromiso con la organización o la confianza hacia las autoridades (Ambrose, Hess y Ganesan, 2007), es por ello muy importante el trato adecuado a las personas cuando se implementan procesos, debiendo ser la conducta de los ejecutivos con sus colaboradores lo más educado, amable y respetuoso posible, evitando

comentarios desdeñosos u ofensivos. Esta dimensión se tomó como base para la proposición del modelo de cuatro factores (Greenberg, 1993) ya que, de acuerdo a algunos autores, la justicia interaccional se comprende mejor separándose en justicia interpersonal y justicia informacional (Rodríguez-Montalbán, Martínez-Lugo y Sánchez-Cardona, 2015).

La llamada justicia interpersonal está referida al trato que reciben los colaboradores por parte de sus superiores o de los encargados de realizar los procedimientos o designar la distribución, el cual debe realizarse con gentileza, decencia y respeto; asimismo, respecto a la justicia informacional, se enfoca en lo referente a la transmisión de información relevante sobre procedimientos y tomas de decisiones sobre distribución (Rodríguez-Montalbán, Martínez-Lugo y Sánchez-Cardona, 2015; Colquitt et al., 2001).

En términos generales, la justicia organizacional cumple un importante papel de interés, generando un comportamiento (Pan et al., 2018; Saifi y Shahzad, 2017) y actitudes positivas de los colaboradores hacia la empresa (Özbek, Yoldas y Tang, 2016), logrando de este modo resultados positivos para ella (Pan et al., 2018). Estudios también han encontrado que está relacionada con la satisfacción laboral (Saifi y Shahzad, 2017; Usmani y Jamal, 2013) y mejora del desempeño laboral (Yardan, Köse y Köse, 2014); asimismo, influye positivamente en la realización de trabajo extra (Demirkiran, Taskaya y Dinc, 2016; Yardan, Köse y Köse, 2014), aprendizaje continuo (Walumbwa, Cropanzano y Hartnell, 2009), innovación laboral (Akram, Lei, Haider, Hussain y Puig, 2016), y comportamiento de ciudadanía organizacional (Tziner y Sharoni, 2014). Mientras que si los colaboradores perciben un trato injusto mostrarán sentimientos, conductas y consecuencias negativas (Pan et al., 2018) como hurto, desvinculación, obstinación, vandalismo (Lilly, 2017) e insatisfacción (Pan et al., 2018).

Teniendo en cuenta toda la información anteriormente mencionada y estudios revisados, se considera conveniente responder a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre engagement y justicia organizacional en colaboradores administrativos y asistenciales de una empresa prestadora de servicios de salud en la ciudad de Trujillo?

Esto debido a que las organizaciones que se dedican a prestar servicios de salud tienen un papel muy importante en la sociedad, y su adecuado funcionamiento y calidad en los servicios no sólo representan una necesidad de crecimiento organizacional por parte de sus directivos, sino también está regulada e inspeccionada constantemente por instituciones del estado, puesto que se hacen cargo de la salud, bienestar y vida de personas.

Dicho esto, el presente estudio centra su atención en el personal de salud asistencial y administrativo con la finalidad de obtener información sobre estos dos constructos (engagement y justicia organizacional) en ambos grupos, así como su correlación; lo que generaría información explicativa sobre su presencia en dicha población, y ello emplearse para generar beneficios en su bienestar laboral y desempeño y, por consiguiente, también favorecer a los usuarios de dichos servicios. Por otro lado, también permitiría llenar ciertos vacíos de conocimiento que actualmente existen respecto a las variables estudiadas en la población antes mencionada, puesto que ambas, hasta donde se tiene registro en nuestro contexto nacional y local, no han sido estudiadas en dichos entornos. Así también, el análisis comparativo podría ayudar a conocer posibles diferencias entre personal administrativo y asistencial, cuyas funciones y exigencias son distintas; aportando así contenido teórico al estudio de ambas variables y de las características de la población estudiada, así como antecedentes para futuras investigaciones.

Es así que, con la finalidad de contribuir con los estudios en empresas prestadoras de servicios de salud de nuestro contexto, el propósito general de la presente investigación es determinar la relación entre engagement y justicia organizacional en colaboradores administrativos y asistenciales de una empresa prestadora de servicios de salud en la ciudad de Trujillo. Así también, identificar la relación entre cada dimensión del engagement (vigor, dedicación y absorción) y las de justicia organizacional (justicia distributiva, procedimental, informacional e interpersonal) realizando una comparación entre ambos grupos que permitan identificar diferencias en los mismos.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Respecto a la clasificación propuesta por Montero y León (2007), el presente estudio es de tipo descriptivo, donde se encuentran los diferentes estudios que han hecho uso de encuestas con la finalidad de analizar poblaciones; y transversal, ya que su análisis se hace en determinada temporalidad.

Por otro lado, el diseño de investigación es comparativo, ya que son investigaciones que evalúan el vínculo entre variables determinando las diferencias que están presentes entre dos o más poblaciones, beneficiándose de las diferencias formadas por el entorno; así como correlacional, ya que solamente se utiliza coeficientes simples de correlación y cuyo fin es analizar relaciones entre variables (Ato, López y Benavente, 2013).

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Engagement	Es un estado de la mente que se define por ser placentero, positivo y vinculado al trabajo, y se determina por el vigor, la dedicación y la absorción (Schaufeli, Salanova, González Roma	Se realiza la definición de medición de acuerdo a las puntuaciones obtenidas en la Escala de Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES) de Schaufeli y Bakker (2004).	Vigor: Representa los elevados valores de ímpetu y resiliencia, el deseo de esforzarse, no cansarse tan fácilmente, y la perseverancia ante las dificultades que se puedan presentar (Schaufeli y	Ítems: 1, 4, 8, 12, 15 y 17.	Escala de intervalo: Consiste en una escala ordinal donde existe una jerarquía entre los valores, donde la puntuación de cero no atribuye la inexistencia

Bakker, 2002).	Bakker, 2004)	de la
Dedicación:	Ítems: 2, 5,	característic
Consiste en la	7, 10 y 13.	a medida y
valoración que		mantiene su
se le da al		alcance,
trabajo, sentirse		identidad y
motivado y		distancia
dichoso por sus		equitativa
labores, y		(Orlandoni,
considerarse		2010).
estimulado y		
desafiado por su		
trabajo		
(Schaufeli y		
Bakker, 2004).		
Absorción:	Ítems: 3, 6,	
Referido a estar	9, 11,14 y	
satisfactoriamente involucrado	16.	
en su labor y		
mostrar		
inconveniente		
para		
abandonarlo, de		
modo que el		
tiempo		
transcurre y la		
persona decide		
ignorar lo que		
ocurre a su		
alrededor		
(Schaufeli y		

			Bakker, 2004).		
Justicia organizacional	Justicia organizacional es aquello que los colaboradores perciben como justo dentro de la organización en la que trabajan (Colquitt, 2001).	Se realiza la definición de medición de acuerdo a las puntuaciones obtenidas en la Escala de Justicia Organizacional (EJOC) adaptada por Rodríguez-Montalbán, Martínez-Lugo y Sánchez-Cardona (2015).	Justicia distributiva: Consiste en el criterio con el cual se estima qué tan adecuadas y equitativas son las recompensas distribuidas entre el personal de la organización (Colquitt, 2001).	Ítems: 8, 9, 10, 11.	
			Justicia procedimental: en cuanto a ello, consiste en qué tan justos son aquellos procesos destinados a repartir las recompensas al interior de la organización (Colquitt, 2001).	Ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.	
			Justicia interpersonal: la relación existente debe	Ítems: 12, 13, 14, 15.	

basarse en los
buenos modales,
decencia y
respeto, para que
pueda decirse
que se aplica la
justicia
interpersonal
(Colquitt, 2001).

Justicia Ítems: 16,
informativa: 17, 18, 19,
está compuesto 20.

por los procesos
mediante los
cuales se brinda
información
importante a
favor y para
provecho del
personal
(Colquitt, 2001).

2.3. Población, muestra y muestreo

La población accesible se compone por 122 colaboradores de una empresa privada prestadora de servicios de salud ubicada en la ciudad de Trujillo, donde se encuentran personas tanto de sexo masculino como femenino, que realizan funciones administrativas, asistenciales y de servicios en general; con edades desde 23 hasta 66 años. Se tomó en cuenta esta población ya que, en primer lugar, la empresa está posicionada en el mercado debido a su tiempo de funcionamiento, siendo la primera en aquel rubro en la ciudad; asimismo, posee personal contratado cuyo tiempo de servicio es muy variado, encontrándose (al momento de evaluar) personas con 3 días de incorporarse hasta personal con 48 años ininterrumpidos en

la institución.

La muestra tomada para el estudio comparativo y correlacional tuvo la participación de 91 colaboradores de la población accesible, de sexo masculino y femenino, con grado de instrucción superior y técnica, asimismo, con edades desde los 24 hasta los 66 años de edad, y con labores tanto administrativas como asistenciales dentro de la organización. Estos participantes fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico accidental. Para ello se tomó como criterios de inclusión a todo el personal que se encontró laborando al momento de asistir a la institución y que accedió a participar voluntariamente, además laboran en la institución por un período mínimo de 6 meses continuos; asimismo, para el estudio comparativo, se tomó los criterios anteriormente expuestos y adicionalmente se consideró personal administrativo a aquellos colaboradores que cumplen funciones de 45 a más horas semanales y/o cargos de jefaturas; y personal asistencial a aquellos que cumplen funciones laborales de 6 horas diarias y/o 36 horas semanales, donde se rotan horarios diurnos y nocturnos, y con estudios superiores culminados en medicina humana, enfermería o enfermería técnica.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Como técnica para recolectar datos se utilizó la evaluación psicométrica, la cual, mediante la presencia de valores numéricos en las evaluaciones, se puede medir adecuadamente los constructos a analizar (Ventura-León, 2018).

Se hizo uso de la versión en español de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo de 17 ítems (UWES-17) creada por Schaufeli y Bakker (2003), de procedencia holandesa. Se compone de las dimensiones de vigor, dedicación y absorción, con 6, 5 y 6 ítems respectivamente; y las respuestas son de elección múltiple en una Escala tipo Likert con siete alternativas entre el (0) *Nunca* hasta el (6) *Siempre*, y la duración de su aplicación toma un tiempo aproximado de 10 minutos. Este instrumento obtuvo, en su versión original, una validez de 0.65 con tres escalas que poseen una correlación alta con un intervalo de .80 y .90; mientras que la confiabilidad fue realizada en base a consistencia interna, presentando un Alfa de Cronbach de .93 (total y media) y un intervalo de .88 - .95, y confiabilidad test – retest, aplicado a dos poblaciones con resultados de coeficientes de estabilidad de .63 y .72 de la prueba en general.

Arteaga (2017) realizó un análisis de las propiedades psicométricas en 720 colaboradores de organizaciones de transporte en Trujillo, encontrando que el cuestionario es válido y confiable sin modificación alguna con respecto al instrumento original. Se realizó la validez respecto a su estructura interna a través de un análisis factorial confirmatorio, encontrando que el GFI = .972, AGFI = .961, SRMR = .0665, con un ajuste comparativo de .954 y donde el PNFI = .814, lo que indica que posee un nivel aceptable. Además, la confiabilidad fue realizada por medio de la consistencia interna obtenida de acuerdo al coeficiente fiabilidad Omega, que indicó índices que variaron entre .725 a .762 en las diferentes dimensiones del engagement.

Asimismo, también se utilizó la versión adaptada en Puerto Rico por Rodríguez-Montalbán, Martínez-Lugo y Sánchez-Cardona (2015) de la Escala de Justicia Organizacional (con siglas EJOC) creada por Colquitt (2001). Esta escala presenta 20 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: justicia distributiva, justicia procedimental, justicia interpersonal, y justicia informacional; de 4, 7, 4 y 5 ítems respectivamente. Para ello se utilizó una escala Likert de 5 respuestas que comprenden desde (1) *Nunca* hasta (5) *Siempre*, y su aplicación tiene una duración aproximada de 20 a 30 minutos. Esta adaptación obtuvo una validez con base en la estructura interna, con resultados de CFI, NFI, IFI > .90; RMSEA < .08; así como cargas factoriales estandarizadas de .51 a .93, las cuales son satisfactorias. Asimismo, la consistencia interna reportada según dimensión presentó un Alfa de Cronbach entre .80 a .94.

Rojas (2018) realizó un estudio de las propiedades psicométricas tomando como muestra 402 colaboradores de entidades públicas en Trujillo donde la EJOC, de acuerdo al criterio de 15 jueces sufrió una adaptación lingüística de todos los ítems de las dimensiones de justicia distributiva e informacional y seis ítems de la justicia procedimental; con lo cual mostró ser confiable para evaluar la justicia organizacional y cada uno de sus factores resultaron consistentes. Se reportó una validez de contenido de acuerdo al juicio de expertos ($V > .80$, IC 95%) luego de la adaptación lingüística antes mencionada; además existe un favorable ajuste respecto a la correspondencia teoría – datos reproducidos ($\chi^2/df = 2.59$; RSMEA = .063; RMR = .05; CFI = .96; TLI = .95) y el modelo de cuatro factores explica el 66.57% de la varianza explicada. Asimismo, se analizó la confiabilidad mediante el coeficiente de consistencia interna Omega, teniendo como insumo las cargas factoriales donde las

dimensiones de justicia organizacional obtuvieron valores entre .87 y .94.

2.5.Procedimiento

En primer lugar, se descargó tanto la escala UWES-17 como la EJOC ya que ambas se encuentran disponibles y libres a través de internet, y se procedió a fotocopiarlas de acuerdo a la cantidad de la muestra proyectada.

Luego, se procedió a solicitar autorización al director de la institución para la aplicación de las evaluaciones al personal, para ello se le hizo llegar personalmente una carta de presentación del alumno y la universidad, así como el propósito de la investigación a realizar. Al acceder, se le solicitó firmar el documento de cargo que avale y sustente el permiso brindado para poder acceder a las instalaciones de la institución y tomar contacto con el personal para las respectivas evaluaciones.

Posteriormente, se recopiló la lista de personal al que están dirigidas las evaluaciones y sus horarios, sobretodo en el personal asistencial ya que sus turnos son rotativos, y se los abordó durante los mismos, realizando una presentación del evaluador y explicándoles el motivo de evaluación y la confidencialidad del mismo. La aplicación fue en grupos en sus oficinas e individualmente, asimismo, se les explicó que la participación no es obligatoria. Finalmente, se procedió a entregar las pruebas y el consentimiento informado a quienes accedieron participar, solicitándoles la realización de la evaluación, así como del consentimiento informado, ambos correctamente llenados en presencia del evaluador, quien los recogió de cada uno cuando fueron culminando.

2.6.Método de análisis de datos

El procesamiento de los datos se realizó por medio del programa estadístico SPSS v.26. Al contarse con una muestra obtenida por muestreo no probabilístico, no es factible la aplicación de inferencia estadística (test de significancia), sino, de estadística descriptiva exclusivamente, analizándose la normalidad mediante estadísticos descriptivos como la media, mediana, moda, desviación estándar e índices de asimetría y curtosis, cuyos valores no caracterizan a una distribución normal en los puntajes de la variable Engagement, sus dimensiones y la variable Justicia Organizacional pero si en sus dimensiones en ambos grupos, decidiéndose usar el test no paramétrico U de Mann-Whitney (1947) que cuantificará

el tamaño del efecto o la diferencia “PSest” según el criterio de Grissom (1994) considerando un no efecto ($PSest \leq 0.56$); pequeño ($0.56 < PSest \leq 0.64$); moderado ($0.64 < PSest \leq 0.71$) y grande ($0.71 < PSest \leq 1.00$); además utilizar el coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman (1909) “rs”, que se convertirán al coeficiente de Pearson mediante el método de Rupinski y Dunlap (1996) y poder usar la Q de Cohen (1988) para analizar las diferencias en las correlaciones obtenidas en las dos muestras independientes (Administrativos y Asistenciales), cuantificando su importancia práctica (en reemplazo de la significancia o importancia estadística), mediante el criterio de Cohen donde valores de rs entre 0 - .10 describen una relación Trivial o nula, entre .11 - .30 Pequeño, de .31- .50 Moderado, de .51 a más Grande. Además, para evaluar la confiabilidad de los datos recolectados se reporta el coeficiente de consistencia interna Omega de McDonald (1999), considerándose valores aceptables de .70 a .90 (Campo-Arias & Oviedo, 2008).

2.7.Aspectos éticos

Toda la información a recopilarse mediante las evaluaciones fue con el permiso explícito de los participantes a través de un consentimiento informado donde se describió, en primer lugar, los datos del solicitante y centro de estudios, así como el objetivo de la investigación; luego, se indicó la confidencialidad y su uso exclusivamente académico en toda la información recopilada; así también se señaló la cantidad de pruebas a responder y el tiempo que conlleva ello y, finalmente, se hizo presente que la participación es voluntaria y que la persona da fe de los criterios antes mencionados; prosiguiendo así, con los que estuvieron de acuerdo, con la firma del documento.

III. RESULTADOS

3.1.Descripción de resultados

En la Tabla 2, se aprecian distribuciones asimétricas $|g1| > 1$ y leptocúrticas $|g2| > 1$, evidenciando una distribución diferente a la distribución normal en las puntuaciones de la variable Engagement, sus dimensiones y de la variable Justicia Organizacional en al menos uno de los dos grupos, además se aprecian distribuciones simétricas $|g1| < 1$ y mesocúrticas $|g2| < 1$ en las puntuaciones de las dimensiones de la variable Justicia Organizacional característico de distribuciones normales.

En base a la evidencia se decide utilizar estadísticos no paramétricos como el estadístico U de Mann-Whitney para analizar las diferencias entre ambos grupos y cuantificarla según el criterio de Grissom (1994), y el coeficiente de correlación de Spearman para medir la relación entre las variables y cuantificarla según el criterio de Cohen (1988) descrito en el método de análisis de datos.

Tabla 2

Estadísticos descriptivos del Engagement y Justicia Organizacional en colaboradores de una empresa prestadora de servicios de salud en la ciudad de Trujillo

Variables	Personal											
	Administrativo						Asistencial					
	M	Me	Mo	DE	g1	g2	M	Me	Mo	DE	g1	g2
Engagement	5.35	5.41	5.35	.39	-.83	-.11	5.07	5.29	5.29	.66	-1.69	5.45
Vigor	5.39	5.50	5.33	.50	-1.28	1.99	5.10	5.33	5.50	.71	-1.86	6.53
Dedicación	5.53	5.70	6.00	.54	-1.53	2.38	5.35	5.40	5.40	.59	-1.30	2.55
Absorción	5.16	5.17	5.50	.44	-.74	1.30	4.82	5.00	5.33	.92	-1.82	5.92
Justicia Organizacional	3.61	3.68	4.00	.62	-.05	-.62	3.37	3.40	3.75	.66	-.13	-1.09
Distributiva	3.02	3.00	3.00	1.06	.05	-.58	2.82	3.00	3.00	.97	-.21	-.41
Procedimental	3.65	3.71	3.86	.68	-.07	-.31	3.36	3.43	3.29	.64	-.27	-.66
Interpersonal	3.75	3.75	3.75	.72	-.28	-.33	3.72	3.75	3.00	.73	-.19	-.49
Informacional	3.90	4.00	5.00	.81	-.50	-.39	3.53	3.60	3.00	.95	-.39	-.34

Nota: M: Media; Me: Mediana; Mo: Moda; DE: Desviación estándar; g1: Asimetría; g2: Curtosis

3.2. Análisis comparativo

En la Tabla 3, se evidencia una diferencia de magnitud trivial o nula en las variables Engagement, Justicia Organizacional y sus respectivas dimensiones, con rangos promedios más altos en el Personal Administrativo respecto del personal Asistencial de una empresa prestadora de servicios de salud de Trujillo.

Con base a lo encontrado, se procederá a realizar el análisis correlacional segmentando las muestras de personal, en Personal Administrativo y Asistencial, para luego compararlas.

Tabla 3

Diferencias en el Engagement y la Justicia Organizacional entre el Personal Administrativo y Asistencial de una empresa prestadora de servicios de salud de Trujillo.

Variables	Rangos promedio en Personal		U de Mann-Whitney		
	Administrativo (n=32)	Asistencial (n=59)	U	PS _{est}	Magnitud de la diferencia
Engagement	54.4	41.4	674.5	.36	Trivial
Vigor	53.7	41.8	697.0	.37	Trivial
Dedicación	52.4	42.5	739.5	.39	Trivial
Absorción	52.2	42.6	745.0	.39	Trivial
Justicia Organizacional	51.4	43.1	770.0	.41	Trivial
Distributiva	48.7	44.6	858.5	.45	Trivial
Procedimental	52.5	42.4	734.5	.39	Trivial
Interpersonal	46.8	45.6	918.0	.49	Trivial
Informacional	52.6	42.4	734.0	.39	Trivial

Nota: n: Muestra; U: Estadístico de Mann-Witney; PS_{est}: Probabilidad de superioridad

3.3. Análisis correlacional

En la Tabla 4, se muestra una relación directa, de magnitud pequeña entre el Engagement con la dimensión Procedimental y una relación inversa, de magnitud pequeña con la dimensión Informacional, además una correlación trivial o nula con la variable Justicia Organizacional y sus dimensiones Distributiva e Interpersonal del personal Administrativo de una empresa prestadora de servicios de salud de Trujillo.

Asimismo, se observa una relación directa, de magnitud pequeña entre el Engagement con la Justicia Organizacional y sus dimensiones Distributiva, Procedimental e Informacional y una correlación trivial con la dimensión Interpersonal en del personal Asistencial de una empresa prestadora de servicios de salud de Trujillo.

Éstas correlaciones, presentaron una diferencia pequeña en la correlación entre el Engagement con la Justicia Organizacional y sus dimensiones Distributiva, Procedimental e Informacional obtenida en ambos grupos, además una diferencia trivial en la correlación entre el Engagement con la dimensión Interpersonal obtenida entre ambos grupos.

Tabla 4

Relación entre el Engagement con la Justicia Organizacional y sus dimensiones en el Personal Administrativo y Asistencial de una empresa prestadora de servicios de salud de Trujillo.

Variables		Personal				Diferencia entre correlaciones	
		Administrativo (n=32)		Asistencial (n=59)			
		rs	Magnitud	rs	Magnitud	Q	Magnitud
Engagement	Justicia Organizacional	.02	Trivial	.15	Pequeño	.13	Pequeño
	Distributiva	.03	Trivial	.20	Pequeño	.18	Pequeño
	Procedimental	.22	Pequeño	.11	Pequeño	.11	Pequeño
	Interpersonal	-.04	Trivial	.06	Trivial	.10	Trivial
	Informacional	-.15	Pequeño	.12	Pequeño	.28	Pequeño

Nota: n: Muestra; rs: Coeficiente de correlación de Spearman, Q de Cohen

En la Tabla 5, se muestra una relación directa, de magnitud pequeña entre la dimensión Vigor del Engagement con la dimensión Procedimental y una relación inversa, de magnitud pequeña con la dimensión Informacional, además una correlación trivial o nula con la variable Justicia Organizacional y sus dimensiones Distributiva e Interpersonal del personal Administrativo de una empresa prestadora de servicios de salud de Trujillo.

Asimismo, se observa una relación directa, de magnitud pequeña entre el Engagement con la Justicia Organizacional y sus dimensiones Distributiva e Informacional y una correlación trivial con las dimensiones Procedimental e Interpersonal en el personal Asistencial de una empresa prestadora de servicios de salud de Trujillo.

Éstas correlaciones, presentaron una diferencia pequeña en la correlación entre la dimensión Vigor del Engagement con la Justicia Organizacional y su dimensión Distributiva, una diferencia moderada entre las correlaciones halladas entre la dimensión Vigor con la dimensión Informacional entre ambos grupos, además una diferencia trivial en las correlaciones encontradas con las dimensiones Procedimental e Interpersonal obtenida en ambos grupos.

Tabla 5

Relación entre la dimensión Vigor del Engagement con la Justicia Organizacional y sus dimensiones en el Personal Administrativo y Asistencial de una empresa prestadora de servicios de salud de Trujillo.

Variables		Personal				Diferencia entre correlaciones	
		Administrativo (n=32)		Asistencial (n=59)			
		rs	Magnitud	rs	Magnitud	Q	Magnitud
Vigor	Justicia Organizacional	.00	Trivial	.15	Pequeño	.16	Pequeño
	Distributiva	-.01	Trivial	.21	Pequeño	.24	Pequeño
	Procedimental	.18	Pequeño	.09	Trivial	.10	Trivial
	Interpersonal	.03	Trivial	.05	Trivial	.02	Trivial
	Informacional	-.18	Pequeño	.14	Pequeño	.33	Moderado

Nota: n: Muestra; rs: Coeficiente de correlación de Spearman, Q de Cohen

En la Tabla 6, se muestra una relación directa, de magnitud pequeña entre la dimensión Dedicación del Engagement con la Justicia Organizacional y su dimensión Distributiva, una relación directa, de magnitud grande con la dimensión Procedimental, además una correlación trivial o nula con las dimensiones Interpersonal e Informacional en el personal Administrativo de una empresa prestadora de servicios de salud de Trujillo.

Asimismo, se observa una relación directa, de magnitud pequeña entre la dimensión Dedicación del Engagement con la Justicia Organizacional y sus dimensiones Distributiva, Procedimental e Informacional y una correlación trivial con la dimensión Interpersonal en el personal Asistencial de una empresa prestadora de servicios de salud de Trujillo.

Éstos resultados muestran una diferencia moderada entre las correlaciones obtenidas entre la dimensión Dedicación del Engagement con la dimensión Procedimental, además una diferencia pequeña entre las correlaciones halladas con las dimensiones Distributiva e Interpersonal y una diferencia trivial entre las correlaciones estimadas con la Justicia Organizacional su dimensión Informacional obtenida en ambos grupos.

Tabla 6

Relación entre la dimensión Dedicación del Engagement con la Justicia Organizacional y sus dimensiones en el Personal Administrativo y Asistencial de una empresa prestadora de servicios de salud de Trujillo.

Variables		Personal				Diferencia entre correlaciones	
		Administrativo (n=32)		Asistencial (n=59)			
		rs	Magnitud	rs	Magnitud	Q	Magnitud
Dedicación	Justicia Organizacional	.21	Pequeño	.19	Pequeño	.02	Trivial
	Distributiva	.14	Pequeño	.27	Pequeño	.14	Pequeño
	Procedimental	.54	Grande	.18	Pequeño	.44	Moderado
	Interpersonal	-.03	Trivial	.08	Trivial	.11	Pequeño
	Informacional	.10	Trivial	.10	Pequeño	.00	Trivial

Nota: n: Muestra; rs: Coeficiente de correlación de Spearman, Q de Cohen

En la Tabla 7, se muestra una relación inversa, de magnitud pequeña entre la dimensión Absorción del Engagement con la Justicia Organizacional y sus dimensiones Distributiva e Informacional, además una correlación trivial o nula con las dimensiones Procedimental Interpersonal en el personal Administrativo de una empresa prestadora de servicios de salud de Trujillo.

Asimismo, se observa una correlación trivial entre la dimensión Absorción del Engagement con la Justicia Organizacional y sus dimensiones Distributiva, Procedimental, Interpersonal e Informacional en el personal Asistencial de una empresa prestadora de servicios de salud de Trujillo.

Éstos resultados, muestran una diferencia pequeña en las correlaciones obtenidas entre la dimensión Absorción del Engagement con la Justicia Organizacional y sus dimensiones Distributiva, Procedimental, Interpersonal e Informacional entre ambos grupos.

Tabla 7

Relación entre la dimensión Absorción del Engagement con la Justicia Organizacional y sus dimensiones en el Personal Administrativo y Asistencial de una empresa prestadora de servicios de salud de Trujillo.

Variables		Personal				Diferencia entre correlaciones	
		Administrativo (n=32)		Asistencial (n=59)			
		rs	Magnitud	rs	Magnitud	Q	Magnitud
Absorción	Justicia Organizacional	-.14	Pequeño	.04	Trivial	.20	Pequeño
	Distributiva	-.11	Pequeño	.07	Trivial	.19	Pequeño
	Procedimental	-.10	Trivial	.03	Trivial	.13	Pequeño
	Interpersonal	-.08	Trivial	.04	Trivial	.13	Pequeño
	Informacional	-.21	Pequeño	.03	Trivial	.25	Pequeño

Nota: n: Muestra; rs: Coeficiente de correlación de Spearman, Q de Cohen

3.4.Confiabilidad de las variables

En la tabla 8, se muestran los índices de confiabilidad Omega de McDonald, estimados de forma puntual e interválica, observándose valores de .75 a .82 en las dimensiones del Engagement y entre .73 a .80 en las dimensiones de la Justicia Organizacional, todos ellos considerados valores aceptables.

Tabla 8

Índices de Confiabilidad del Engagement y Justicia Organizacional en colaboradores de una empresa prestadora de servicios de salud en la ciudad de Trujillo

Variables / Dimensiones	Omega	IC 95%
Engagement		
Vigor	.76	.74 .78
Dedicación	.75	.73 .77
Absorción	.82	.80 .84
Justicia Organizacional		
Distributiva	.78	.76 .80
Procedimental	.73	.71 .75
Interpersonal	.80	.78 .82
Informacional	.79	.77 .81

Nota: IC95%: Intervalo de confianza al 95%

IV. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos al realizar el análisis comparativo entre el personal administrativo y asistencial sobre el Engagement y la Justicia Organizacional han evidenciado que no existe diferencia estadística entre ambos grupos de una misma institución, sin embargo, los colaboradores administrativos obtuvieron puntajes promedio más elevados con respecto a los asistenciales, tanto en ambas variables como en cada una de sus dimensiones. Esta información coincide con lo encontrado por Contreras et al. (2013) quienes, a pesar de analizar otras variables relacionadas al contexto laboral, también hallaron diferencias en los promedios de las mismas entre ambos grupos de una misma institución de salud. Esto pueden explicarse tanto por el tipo de organización como las distintas funciones que cumplen los colaboradores de cada grupo: mientras que el personal administrativo se encarga de llevar a cabo funciones de planificación, organización, integración del personal, dirección y control sobre los recursos, procesos y objetivos (Montoya, 2017; Koontz, Weihrich, Cannice, 2012), es decir, labores principalmente internas de la organización; el personal asistencial tiene contacto directo e interrelación con los usuarios, lo cual genera un mayor cansancio físico y mental así como riesgo a padecer afecciones psicológicas-laborales como el burnout (Telles y Pimenta, 2009), además, sus labores los exponen a presentar sentimientos de impotencia cuando no pueden dar solución al malestar de sus pacientes (Dos Santos et al. 2017).

La realización de las correlaciones entre el Engagement y la Justicia Organizacional y sus respectivas dimensiones se hizo segmentando los resultados en ambos grupos (personal administrativo y asistencial), obteniendo información más específica sobre las relaciones. Es así que, al analizar la relación entre ambas variables, existe una diferencia en ambos grupos puesto que, en el caso del personal administrativo no se encontró relación, mientras que en el personal asistencial sí. El resultado del personal asistencial respalda investigaciones que también estudiaron ambas variables (Rubio, 2018; Ordinola y López, 2018; Rodríguez, Salanova y Martínez, 2014); sin embargo, lo obtenido en el personal administrativo lo contradice. Es así que, al existir relación entre ambas variables en el personal asistencial, a mayor engagement habrá mayor percepción de justicia organizacional y viceversa, lo cual quiere decir que cuando se incrementa el sentimiento de vínculo afectivo y cognitivo con sus labores, también lo hace el valor que le dan a su trabajo (Shimazu et al., 2018), lo que conlleva a que el buen ánimo, aguante, orgullo, involucración, identificación, felicidad y estímulo por

su trabajo (Schaufeli y Bakker, 2004) generen una percepción positiva y optimista hacia su organización; del mismo modo, cuando perciben que existe justicia en el trato y las recompensas que reciben por su esfuerzo, se fomenta el engagement con su trabajo y sentido de pertenencia (Rubio, 2018; Rodríguez, Salanova y Martínez, 2014); sin embargo, al ser una relación pequeña, pueden existir otras variables que también pueden repercutir. Por otro lado, que no se haya encontrado una relación entre ambas variables en el personal administrativo indica que el incremento o disminución de uno de ellos no afecta al otro, y que tanto el engagement como la justicia organizacional deben tener relación o efecto con otras variables o factores, tal como lo demuestran investigaciones realizadas también a colaboradores administrativos (Aguirre, 2018; Bazán, 2017; Chávarry, 2017; Amasifuen, 2016).

En lo que respecta al análisis del Engagement con las dimensiones de la Justicia Organizacional, se halló diferencias entre las correlaciones de las mismas en ambos grupos, a excepción de la relación entre engagement y justicia interpersonal (en ambos grupos se encontró correlación nula o trivial). La correlación muestra que sí existe relación entre el engagement con las dimensiones de justicia procedimental e informacional, lo que quiere decir que mientras más *engaged* o mayor sea el vínculo de los colaboradores administrativos y asistenciales con su trabajo, mayor y más positiva será su percepción sobre lo justos que son los procesos y medios en la distribución de recompensas y resultados, así como la comunicación de los mismos y las decisiones tomadas por los superiores; del mismo modo, si se incrementa la percepción de justicia procedimental e informacional, se incrementará el engagement. Ello ocurre debido a que el cuidado e involucramiento que tienen los colaboradores con la empresa (Borrego, 2016; Fernández y Yáñez, 2014) alinea sus valores a los de esta, asimismo, la motivación y energía que poseen les permite autopercebirse con la capacidad de hacer frente a cualquier desafío (Schaufeli y Bakker, 2004), pudiendo así cumplir y laborar de acuerdo a los procesos y decisiones tomadas por la empresa, por más retadores que sean, sin necesariamente tomarlos como negativos o injustos, así como mantenerse informados de los mismos incluso por propia iniciativa; del mismo modo, al percibir que los procesos son llevados de manera equitativa y justa y son correctamente comunicados a todos los involucrados, genera que el engagement aumente. Por otro lado, sólo en el personal asistencial se encontró que existe también relación entre engagement y la dimensión de justicia distributiva, lo que podría explicarse en el sentido de que cuanto mayor es el vínculo y motivación de los colaboradores asistenciales con su trabajo, mejorará su

desempeño (Kašpárková et al., 2018; Shimazu et al., 2018) y calidad en el servicio (Salanova, Agut y Peiró, 2005), permitiendo mejores resultados con sus pacientes y, con ello, mejorará su percepción de obtención de resultados positivos y consecución de logros, sintiéndose así satisfechos y retribuidos no necesariamente al interior de la organización ni económicamente (Çelik y Saritürk, 2012), sino con la razón de ser de su profesión, su sentido de ayuda (Fernández y Yáñez, 2014) y la gratitud de sus pacientes.

Al realizar la correlación entre la dimensión de Vigor del Engagement con la Justicia Organizacional y sus dimensiones, se pudo encontrar diferencias entre las mismas en ambos grupos, a excepción de la relación con justicia procedimental y justicia interpersonal. Los resultados indican que mientras en el grupo administrativo no se encontró relación entre el vigor y la justicia organizacional, en el grupo asistencial sí, lo que guarda coherencia con lo encontrado por Ordinola y López (2018); esta relación indica que cuando los colaboradores poseen energía y entusiasmo por su trabajo (Schaufeli y Bakker, 2004) pueden percibir mejor y optimistamente la justicia en el trato que reciben dentro de su empresa, del mismo modo, si el trato es equitativo y el esfuerzo es retribuido adecuadamente entonces la energía y perseverancia hacia sus labores aumentará (Ordinola y López, 2018). Por otro lado, en el grupo administrativo se encontró una relación positiva entre el vigor y la justicia procedimental, indicando que al realizar sus labores con energía y dando lo mejor de sí (Mazzetti, Schaufeli y Guglielmi, 2018; Schaufeli y Bakker, 2004), incrementa la percepción sobre lo justo que son los procesos y decisiones respecto a las distribuciones de recompensas y reconocimientos ya que es justamente el personal administrativo el que se encarga de la dirección, control, gestión y ejecución de estos procesos (Montoya, 2017); asimismo, existe una relación negativa entre vigor y justicia informacional en este grupo, lo que puede indicar que a mayor energía y entusiasmo al realizar su trabajo genera que no se perciba adecuadamente esta dimensión de justicia, definida por Rodríguez, Salanova y Martínez (2014) como la adecuada transmisión de información y justicia sobre las explicaciones de las decisiones y distribuciones realizadas por los superiores, ya sean positivas o negativas. Por otro lado, al encontrarse relación entre el vigor y la justicia distributiva, lo cual guarda relación con lo hallado por Rubio (2018), y la justicia informacional en el personal asistencial, indica que el entusiasmo y energía con que realizan sus labores genera que valores positivamente la distribución de recompensas y reconocimientos que reciben, así como la adecuada transmisión de información sobre las decisiones y procedimientos utilizados para

ello; del mismo modo, a mayor equidad y justicia en la distribución de las mismas por parte de la organización, incrementará la energía con la que realizan sus labores.

En cuanto a la relación entre la dimensión de Dedicación del Engagement con la Justicia Organizacional y sus dimensiones, se encontró diferencias a excepción de las relaciones entre dedicación con justicia organizacional, donde el resultado de la correlación es el mismo en ambos grupos, y con justicia informacional. Los resultados muestran que existe relación directa en ambos grupos entre la dimensión de dedicación y la justicia organizacional, lo cual contradice lo encontrado por Ordinola y López (2018) quienes no hallaron relación entre las mismas, así como con las dimensiones de justicia distributiva y procedimental, lo cual indicaría que el orgullo, inspiración y reto que perciben en sus trabajos (Mazzetti, Schaufeli y Guglielmi, 2018; Schaufeli y Bakker, 2004; Schaufeli et al., 2002) genera que aumente y sea más positiva la percepción sobre un trato justo y equitativo en su empresa, tanto en lo que se refiere a la distribución de recompensas como en los medios utilizados para ello (Rodríguez, Salanova y Martínez, 2014); adicionalmente, sólo en el personal asistencial se encontró que también hay relación entre la dedicación con la dimensión de justicia informacional, por lo cual ello también genera una percepción más positiva sobre la información que reciben respecto a dichos procedimientos y distribuciones; asimismo, al haber una mayor equidad y justicia dentro de la empresa, aumenta la emoción y orgullo de los colaboradores hacia su trabajo.

Respecto al análisis de la relación entre la dimensión de Absorción del Engagement y la Justicia Organizacional con sus dimensiones, se encontró que también existen diferencias pequeñas entre ambos grupos, donde resalta el hecho de que no se encontraron relaciones de las variables en el personal asistencial, mas sí en el personal administrativo. La relación entre la absorción y la justicia organizacional en el grupo administrativo es inversa, reafirmando lo encontrado por Ordinola y López (2018), esto indica que conforme aumenta la absorción disminuye la justicia organizacional y viceversa; ello no necesariamente quiere decir que cuando hay mayor absorción se percibe injusticia, sino que, al estar los colaboradores tan concentrados en su trabajo, dejan de lado lo que acontece a su alrededor (Schaufeli y Bakker, 2004) y no perciben adecuadamente la justicia organizacional, ya sea positiva o negativa y, por el contrario, al no estar tan concentrados en sus labores, les permite percibir mejor el contexto de la organización y así poder valorar y percibir mejor la justicia organizacional.

Estas relaciones inversas encontradas con la dimensión de absorción en el personal administrativo también aplican en las dimensiones de justicia distributiva e informacional, indicando que la alta concentración y gozo al realizar las tareas (Schaufeli y Bakker, 2004) genera una baja percepción sobre si las distribuciones de recompensas que reciben por sus esfuerzos son justas o no, porque las labores que realizan en sí ya son reconfortantes (Salanova y Schaufeli, 2009), así como sobre si se transmite adecuadamente la información relevante sobre las mismas. Por otro lado, el hecho de que no se haya encontrado relación entre la absorción y la justicia organizacional y sus dimensiones en el personal asistencial indica que la razón por la cual los colaboradores se involucran, concentran y se sienten satisfechos con su trabajo no es por temas externos como la justicia y equidad en el trato que reciben por parte de la organización, sino a características internas y de personalidad, puesto que son sus labores en sí las que les generan alegría y gratificación (Rubio, 2018), en especial por su vocación y el sentido de ayuda de su profesión (Fernández y Yáñez, 2014).

Es importante recalcar que en ninguno de los dos grupos se encontró relación entre el engagement y sus dimensiones con la justicia interpersonal. Los estudios de Rubio (2018) sí demuestran relación, pero con la dimensión de justicia interaccional, la cual conglo mer a la justicia interpersonal y justicia informacional (Rodríguez-Montalbán, Martínez-Lugo y Sánchez-Cardona, 2015), sin embargo, la relación sólo es con las dimensiones del engagement de vigor y dedicación. Estos resultados indican que el engagement y sus dimensiones no se ven afectados por la justicia interpersonal, es decir, las interrelaciones entre los colaboradores con sus superiores (Rodríguez-Montalbán, Martínez-Lugo y Sánchez-Cardona, 2015; Colquitt et al., 2001), sean positivas o negativas, no repercutirán en la vinculación, energía, entusiasmo y concentración hacia su trabajo (Schaufeli y Bakker, 2004) y viceversa.

Por último, la presente investigación brinda datos preliminares sobre el correcto funcionamiento técnico de los instrumentos utilizados (UWES-17 y EJOC) en colaboradores del sector privado de salud, en base al análisis de confiabilidad realizado; sin embargo, para generalizar sus resultados se deben realizar estudios en diferentes instituciones de salud, ello tanto para determinar si los resultados comparativos-correlacionales son consistentes, así como para determinar la confiabilidad de ambos instrumentos.

V. CONCLUSIONES

1. Se encontró que no existen diferencias estadísticas entre el personal administrativo y asistencial de una empresa prestadora de servicios de salud respecto a las variables de Engagement y Justicia Organizacional con sus respectivas dimensiones, sin embargo, los administrativos obtuvieron puntajes promedio más altos.
2. Los resultados indican que sí existe relación entre el Engagement y la Justicia Organizacional en el personal asistencial, mas no en el administrativo.
3. Existe relación entre el Engagement y las dimensiones de justicia procedimental e informacional en ambos grupos (administrativos y asistenciales), y sólo en el personal asistencial también se relaciona con la justicia distributiva.
4. Existe relación entre la dimensión de Vigor del Engagement con las dimensiones de justicia procedimental e informacional en el personal administrativo, y en el personal asistencial se relaciona con la Justicia Organizacional y las dimensiones de justicia distributiva e informacional.
5. Existe relación entre la dimensión de Dedicación del Engagement con la Justicia Organizacional y las dimensiones de justicia distributiva y procedimental en el personal administrativo y asistencial, adicionalmente, en éste último también se relaciona con la justicia informacional.
6. La dimensión de Absorción del Engagement se relaciona negativamente con la Justicia Organizacional y las dimensiones de justicia distributiva e informacional en el personal administrativo, en el asistencial no se encontró relación alguna.
7. El análisis de la confiabilidad indica valores considerados de aceptables a buenos tanto para el Engagement como la Justicia Organizacional y sus dimensiones, indicando el adecuado funcionamiento de los instrumentos.

VI. RECOMENDACIONES

- Los resultados encontrados no pueden generalizarse a otras empresas prestadoras de servicios de salud, por lo cual se recomienda realizar estudios en otras instituciones de salud, ya sean privadas o estatales, para así identificar si los resultados son consistentes.
- Se recomienda que futuras investigaciones relacionadas a la presente también tomen en cuenta factores sociodemográficos y características de la organización que puedan influir en las correlaciones y diferencias entre ambos grupos.
- Al ser el presente estudio de tipo trasversal, las variables fueron medidas en un tiempo determinado, por lo cual se sugiere también realizar estudios de tipo longitudinal para determinar si existen cambios a través del tiempo y las causas de los mismos.
- Ya que no se hallaron muchos antecedentes de investigaciones relacionadas al personal administrativo de instituciones de salud, se recomienda profundizar estudios en dicha población, con la finalidad de obtener información sobre sus características.

REFERENCIAS

- Aguirre, K. (2018). *Bienestar psicológico y Engagement en personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra, 2018*. (Tesis inédita de Licenciatura) Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30113/Aguirre_FKV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Akram, T., Lei, S., Haider, M., Hussain, S., & Puig, L. (2016). The effect of organizational justice on knowledge sharing: an empirical evidence from the Chinese telecommunication sector. *Journal of Innovation & Knowledge*, 2(3), 134-145. Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2444569X16300105?token=DA1D613E5F7290FAF40F54097AF7A06DC0CB3FCC6FD885D9CB24ACA1C86488B883B5FB181C10131581B75D112CDFD9D7>
- Amasifuen, C. (2016). *Bienestar psicológico e involucramiento laboral en colaboradores de un organismo descentralizado de la municipalidad provincial de Trujillo - 2016*. (Tesis inédita de Licenciatura) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2972/1/RE_PSICO_CLAUDIA.AMASIFUEN_BIENESTAR.PSICOLOGICO_DATOS.PDF
- Ambrose, M., Hess, R., & Ganesan, S. (2007). The relationship between justice and attitudes: an examination of justice effects on event and system-related attitudes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 103(1), 21-36. Recuperado de https://www.academia.edu/13499642/The_relationship_between_justice_and_attitudes_An_examination_of_justice_effects_on_event_and_system-related_attitudes?auto=download
- Ansoleaga, E., & Castillo, A. (2011). Riesgo psicosocial laboral y patología mental en trabajadores de hospital. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 372-379. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522003.pdf>

- Arteaga, L. (2017). *Propiedades psicométricas de la Escala de Utrecht de Engagement en el Trabajo en colaboradores de Transporte interprovincial de Trujillo*. (Tesis inédita de Licenciatura) Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/652/arteaga_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asadullah, M., Akram, A., Imran, H., & Arain, G. (2017). When and which employees feel obliged: a personality perspective of how organizational identification develops. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 33(2), 125-135. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v33n2/1576-5962-rpto-33-02-00125.pdf>
- Ato, M., López, J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29 (3), 1038-1059. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/167/16728244043.pdf>
- Bakhshi, A., Kumar, K., & Rani, E. (2009). Organizational justice perceptions as predictors of job satisfaction and organization commitment. *International Journal of Business and Management*, 4(9), 145-154. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Arti_Bakhshi2/publication/41891478_Organizational_Justice_Perceptions_as_Predictor_of_Job_Satisfaction_and_Organizational_Commitment/links/575c599108aed884621339d2.pdf
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209-223. Recuperado de https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_164.pdf
- Bazán, K. (2017). *Motivación laboral y engagement en el personal administrativo de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C. 2017*. (Tesis inédita de Maestría) Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/398/18.%20TESIS%20MBA%20-%20LORENA%20BAZAN%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Borrego, Y. (2016). *El engagement en el trabajo: antecedentes y resultados organizacionales*. (Tesis inédita de Doctorado) Universidad de Huelva, Huelva, España. Recuperado de http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11948/El_engament_en_el_trabajo.pdf?sequence=4
- Byrne, Z., & Cropanzano, R. (2001). The history of organizational justice: the founders speak. Justice in the workplace. En: Cropanzano, R. (Ed.). (2001). *Justice in the Workplace: From Theory to Practice* (Vol. 2). New Jersey, Estados Unidos: Lawrence Erlbaum Associates. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/261359721_History_of_organizational_justice_The_founders_speak
- Campbell, N., Perry, S., Maertz, C., Allen, D., & Griffeth, R. (2013). All you need is . . . resources: the effects of justice and support on burnout and turnover. *Human Relations*, 66(6), 759-782. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/258140033_All_you_need_is_resources_The_effects_of_justice_and_support_on_burnout_and_turnover
- Campo-Arias, A. & Oviedo, H. C. (2008). Propiedades Psicométricas de una Escala: la Consistencia Interna. *Revista de Salud Pública*, 10(5), 831-839. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/422/42210515.pdf>
- Çelik, M., & Saritürk, M. (2012). Organizational Justice And Motivation Relationship: The Case Of Adiyaman University. *Istanbul Commerce University Journal of Social Sciences*, 21(1), 353-382. Recuperado de https://pdfs.semanticscholar.org/a3ef/ef29173885fe27067d510521fa859238aa6d.pdf?_ga=2.241553799.42529560.1561785501-471603805.1560327539
- Chávarry, A. (2017). *Justicia organizacional y compromiso laboral de los servidores administrativos del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI, Lima - 2017*. (Tesis inédita de Maestría) Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9114/Ch%C3%A1varry_CAP.p

df?sequence=1&isAllowed=y

- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences. Second Edition*. Editorial LEA. Recuperado de <http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>
- Cohen-Charash, Y., & Spector, P. (2001). The role of justice in organizations: a meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(2), 278-321. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Yochi_Cohen-Charash/publication/259706797_The_Role_of_Justice_in_Organizations_A_Meta-Analysis/data/02e7e52d6aa93a65d9000000/Justice-Meta-Analysis-OBHDP.pdf
- Colquitt, J. (2001). On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/b1ad/2a08dc6b9c598f2ac101b22c2de8cd23e47f.pdf>
- Colquitt, J., Conlon, D., Wesson, M., Porter, C., & Ng, K. (2001). Justice at the millennium: a meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 425-445. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/11920237_Justice_at_the_Millennium_A_Meta-Analytic_Review_of_25_Years_of_Organizational_Justice_Research
- Contreras, F., Espinosa, J., Hernández, F., & Acosta, N. (2013). Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá (Colombia). *Revista Psicología desde el Caribe*, 30(3), 569-590. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21329176007>
- Cropanzano, R., Prehar, C., & Chen, P. (2002). Using social exchange theory to distinguish procedural from interactional justice. *Group & Organization Management*, 27(3), 324-351. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/247738270_Using_Social_Exchange_Theory_to_Distinguish_Procedural_From_Interactional_Justice

- De Cremer, D. (2005). Procedural and distributive justice effects moderated by organizational identification. *Journal of Managerial Psychology*, 20(1), 4-13. Recuperado de https://pure.uvt.nl/ws/portalfiles/portal/678618/JMP2005_Dave_.pdf
- Demerouti, E., Bakker, A., De Jonge, J., Janssen, P., & Schaufeli, W. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 27(4), 279-286. Recuperado de https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_70.pdf
- Demerouti, E., Bakker, A., & Gevers, J. (2015). Job crafting and extra-role behavior: The role of work engagement and flourishing. *Journal of Vocational Behavior*, 91, 87-96. Recuperado de https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_396.pdf
- Demirkiran, M., Taskaya, S., & Dinc, M. (2016). A study on the relationship between organizational justice and organizational Citizenship Behavior in Hospitals. *International Journal of Business Management and Economic Research*, 7(2), 547-554. Recuperado de <http://www.ijbmer.com/docs/volumes/vol7issue2/ijbmer2016070203.pdf>
- Dos Santos, A., Monteiro, J., Dilélio, A., Rodrigues, G., & Von Borowski, S. (2017). Contexto hospitalar público e privado: Impacto no adoecimento mental de trabalhadores da saúde. *Trabalho, Educação e Saúde*, 15(2), 421-438. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-77462017000200421&lang=es#B30
- Fernández, C., & Yáñez, R. (2014). Describiendo el engagement en profesionales de enfermería de atención primaria de salud. *Ciencia y Enfermería*, XX (3), 131-140. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_12.pdf
- Ferreira, A., Reis, K., & Reis, L. (2015). A saúde e o trabalho de médicos de UTI neonatal: um estudo em hospital público no Rio de Janeiro. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, 25(3), 843-862. Recuperado de

https://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-73312015000300843

Fields, D., Pang, M., & Chiu, C. (2000). Distributive and procedural justice as predictors of employee outcomes in Hong Kong. *Journal of Organizational Behavior*, 21(5), 547–562. doi: 10.1002/1099-1379(200008)21:5<547::AID-JOB41>3.0.CO;2-I

Gestión. (2016, 1 de julio). *¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan?* Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397?href=tepuedeinteresar>

Gianasi, L., & Oliveira, D. (2014). A síndrome de burnout e suas representações entre profissionais de saúde. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 14(3), 756-772. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4518/451844509004.pdf>

Gómez, E., Rodríguez, A., Ordosgoitia, K., Rojas, M., & Severiche, C. (2017). Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias en 2016. *NOVA*, 15(27), 77-89. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v15n27/1794-2470-nova-15-27-00077.pdf>

Gorgievski, M., Moriono, J., & Bakker, A. (2014). Relating work engagement and workaholism to entrepreneurial performance. *Journal of Managerial Psychology*, 29(2), 106-121. Recuperado de https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_346.pdf

Greenberg, J. (1993). Stealing in the name of justice: informational and interpersonal moderators of theft reactions to underpayment inequity. *Organizational Behavior Human and Decision Processes*, 54(1), 81-103. Recuperado de <https://kundoc.com/pdf-stealing-in-the-name-of-justice-informational-and-interpersonal-moderators-of-th.html>

Grissom, R. (2014). Probability of the superior outcome of one treatment over another. *Journal of Applied Psychology*, 79, 314-16.

Hakanen, J., Perhoniemi, R., & Toppinen-Tanner, S. (2008). Positive gain spirals at work:

From job resources to work engagement, personal initiative and work-unit innovativeness. *Journal of Vocational Behavior*, 73(1), 78-91. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/223725112_Positive_gain_spirals_at_work_From_job_resources_to_work_engagement_personal_initiative_and_work-unit_innovativeness

Harter, J., Schmidt, F., & Hayes, T. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279. Recuperado de https://www.factorhappiness.at/downloads/quellen/s17_harter.pdf

Imamura, K., Kawakami, A., Inoue, A., Shimazu, A., Tsutsumi, A., Takahashi, M., et al. (2016). Work engagement as a predictor of onset of major depressive episode (MDE) among workers, independent of psychological distress: A 3-year prospective cohort study. *PLOS ONE*, 11(12), 1-14. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/292977977_Work_Engagement_as_a_Predictor_of_Onset_of_Major_Depressive_Episode_MDE_among_Workers_Independent_of_Psychological_Distress_A_3-Year_Prospective_Cohort_Study

Innstrand, S., Langballe, E., & Falkum, E. (2012). A longitudinal study of the relationship between work engagement and symptoms of anxiety and depression. *Stress and Health*, 28, 1-10. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/smi.1395>

Kahn, W. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Nandini_Borah/post/Can_anyone_recommend_research_papers_on_Employee_Engagement/attachment/59d61ddb79197b807797b214/AS%3A273741643223043%401442276501082/download/Psychological+conditions+of+personal+engagement+and+disengagement.pdf

Karriker, J., & Williams, M. (2009). Organizational justice and organizational citizenship behavior: a mediated multifoci model. *Journal of Management*, 35(1), 112-135. Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/247570027_Organizational_Justice_and_Organizational_Citizenship_Behavior_A_Mediated_Multifoci_Model

Kašpárková, L., Vaculík, M., Procházka, J., & Schaufeli, W. (2018). Why resilient workers perform better: The roles of job satisfaction and work engagement. *Journal of workplace behavioral health*, 33(1), 43-62. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/497.pdf>

Kessler, A., & Krug, S. (2012). Do prazer ao sofrimento no trabalho da enfermagem: o discurso dos trabalhadores. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 33(1), 49-55. Recuperado de <https://www.seer.ufrgs.br/RevistaGauchadeEnfermagem/article/viewFile/20471/16986>

Kieling, J., Linck, A., Spara, C., Hennig, G., & de Agostini, N. (2013). Adoecimento Psíquico de Trabalhadores de Unidades de Terapia Intensiva. *Psicologia Ciência e Profissão*, 33(2), 366-379. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2820/282027993009.pdf>

Kim, W., & Park, J. (2017). Examining structural relationships between work engagement, organizational procedural justice, knowledge sharing, and innovative work behavior for sustainable organizations. *Sustainability*, 9(2), 1-16. Recuperado de https://pdfs.semanticscholar.org/72cb/a88647097cda5c8fb2bf658cbda42eb2df75.pdf?_ga=2.246329601.42529560.1561785501-471603805.1560327539

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill. Recuperado de https://www.academia.edu/15364931/Administraci%C3%B3n_14_ed_-_Harold_Koontz_Weihrich_y_Cannice

Kubota, K., Shimazu, A., Kawakami, N., Takahashi, M., Nakata, A., & Schaufeli, W. (2011). Association between workaholism and sleeping problems among hospital nurses. *Industrial Health*, 48(6), 864-871. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/45113997_Association_between_Workaholism_and_Sleep_Problems_among_Hospital_Nurses

- Lee, K., Sharif, M., Scandura, T., & Kim, J. (2017). Procedural justice as a moderator of the relationship between organizational change intensity and commitment to organizational change. *Journal of Organizational Change Management*, 30(4), 501-524. Recuperado de <http://terriscandura.com/redesign/wp-content/uploads/2017/08/Lee-Sharif-Scandura-JOCM-2017.pdf>
- Lilly, J. (2017). What happened to civility? Understanding rude behavior through the lens of organizational justice. *Business Horizons*, 60(5), 707-714. Recuperado de <http://isiarticles.com/bundles/Article/pre/pdf/113366.pdf>
- Mann, H., & Whitney, D. (1947). On a test of whether one of two random variables is stochastically larger than the other. *The Annals of Mathematical Statistics*, 18(1), 50-60. Recuperado de https://projecteuclid.org/download/pdf_1/euclid.aoms/1177730491
- Mazzetti, G., Schaufeli, W., & Guglielmi, D. (2018). Are workaholism and work engagement in the eye of the beholder? A multirater perspective on different forms of working hard. *European Journal of Psychological Assessment*, 34(1), 30-40. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/495.pdf>
- McDonald, R. P. (1999). *Test theory: A unified treatment*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, Inc
- Michel, J., & Hargis, M. (2017). What motivates deviant behavior in the workplace? an examination of the mechanisms by which procedural injustice affects deviance. *Motivation and Emotion*, 41(1), 51-68. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/308390510_What_motivates_deviant_behavior_in_the_workplace_An_examination_of_the_mechanisms_by_which_procedural_injustice_affects_deviance
- Mohamed, S. (2014). The Relationship between Organizational Justice and Quality Performance among Healthcare Workers: A Pilot Study. *The Scientific World Journal*, 2014, 1-7. Recuperado de https://pdfs.semanticscholar.org/f0b2/52d3730fd53b60eafcbc4ae0b06e24deca04.pdf?_ga=2.208116759.42529560.1561785501-471603805.1560327539

- Montero, I., & León, O. (2007). A guide for naming research studies in Psychology. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(3), 847-862. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/337/33770318.pdf>
- Montoya, E. (2017). *La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Aguamiro" – Yurimaguas - 2017*. (Tesis inédita de Mestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12765/montoya_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moorman, R. (1991). Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship?. *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 845-855. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/228079397_Relationship_Between_Organizational_Justice_and_Organizational_Citizenship_Behaviors_Do_Fairness_Perceptions_Influence_Employee_Citizenship
- Ordinola, P., & López, G. (2018). *Justicia organizacional y el engagement en el personal docente de la Asociación Peruana Central Este, 2017*. (Tesis inédita de Licenciatura) Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1193/Percy_Tesis_Titulo_2_018.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Orlandoni, G. (2010). Escalas de medición en estadística. *Revista Telos*, 12 (2), 243-247. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/993/99315569009.pdf>
- Özbek, M., Yoldash, M., & Tang, T. (2016). Theory of justice, OCB, and individualism: Kyrgyz citizens. *Journal of Business Ethics*, 137(2), 365-382. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/271077543_Theory_of_Justice_OCB_and_Individualism_Kyrgyz_Citizens
- Pan, X., Chen, M., Hao, Z., & Bi, W. (2018). The Effects of Organizational Justice on Positive Organizational Behavior: Evidence from a Large-Sample Survey and a Situational Experiment. *Frontiers in Psychology*, 8, 1-16. Recuperado de

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5767598/pdf/fpsyg-08-02315.pdf>

- Pekurinen, V., Välimäki, M., Virtanen, M., Salo, P., Kivimäki, M., & Vahtera, J. (2017). Organizational justice and collaboration among nurses as correlates of violent assaults by patients in psychiatric care. *Psychiatric Services*, 68(5), 490-496. Recuperado de <https://ps.psychiatryonline.org/doi/pdf/10.1176/appi.ps.201600171>
- Quezada, F., Castro, A. & Cabezas, F. (2010). Diagnóstico de la Calidad de Vida Laboral percibida por los trabajadores de cuatro servicios clínicos del complejo asistencial “Dr. Víctor Ríos Ruiz” de Los Ángeles (CAVRR). *Horizontes Empresariales*, 9(1), 55-68. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/312188297_Diagnostico_de_la_calidad_de_vida_laboral_percibida_por_los_trabajadores_de_cuatro_servicios_clinicos_del_complejo_asistencial_Dr_Victor_Rios_Ruiz_de_Los_Angeles_CAVRR
- Rodríguez, R., Salanova, M., & Martínez, M. (2014). Justicia organizacional, engagement en el trabajo y comportamientos de ciudadanía organizacional: una combinación ganadora. *Universitas Psychologica*, 13(3), 961-974. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v13n3/v13n3a12.pdf>
- Rodríguez-Montalbán, R., Martínez-Lugo, M., & Sánchez-Cardona, I. (2015). Análisis de las propiedades psicométricas de la escala de justicia organizacional de Colquitt en una muestra de empleados(as) en Puerto Rico. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 26(2), 270-286. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2332/233245621009.pdf>
- Rojas, K. (2018). *Propiedades psicométricas de la Escala de Justicia Organizacional en colaboradores de entidades públicas de la ciudad de Trujillo*. (Tesis inédita de Licenciatura) Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24727/rojas_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rongen, A., Robroek, S., Schaufeli, W., & Burdorf, A. (2014). The contribution of work engagement to perceived health, work ability, and sickness absence beyond health behaviors and work-related factors. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(8), 892-897. Recuperado de <https://www.blikopwerk.nl/doc/A290->

- Rubio, L. (2018) Justicia organizacional y Engagement en docentes de una universidad privada de Armenia Quindío. *Contexto*, 7, 47-56. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/330970970_Justicia_Organizacional_y_Engagement_en_docentes_de_una_universidad_privada_de_Armenia_Quindio
- Rupinski, M., & Dunlap, W. (1996). Approximating Pearson product-moment correlations from Kendall's Tau and Spearman's Rho. *Educational and Psychological Measurement*, 56(3), 419-429. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Jan_Krueger6/post/Comparing_Person-correlation_with_other_correlation-coefficients/attachment/59d6519279197b80779aa0ea/AS%3A507955968778242%401498117548388/download/Rupinski+Dunlap_1996_419_429.pdf
- Saifi, I., & Shahzad, K. (2017). The mediating role of job satisfaction in the relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 11(1), 126-146. Recuperado de <http://www.jespk.net/publications/362.pdf>
- Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1217-1227. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/7453311_Linking_Organizational_Resources_and_Work_Engagement_to_Employee_Performance_and_Customer_Loyalty_The_Mediation_of_Service_Climate
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial. Recuperado de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/11/2009_Salanova-Schaufeli.pdf
- Schaufeli, W. (2017). General Engagement: Conceptualization and Measurement with the Utrecht General Engagement Scale (UGES). *Journal of well-being assessment*, 1, 9-24. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/488.pdf>

- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). *UWES – Utrecht Work Engagement Scale. Preliminary Manual*. Utrecht, Holanda: Universidad de Utrecht. Recuperado de https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_English.pdf
- Schaufeli, W., Bakker, A., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 893-917. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/316.pdf>
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout and: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/178.pdf>
- Schaufeli, W., Taris, T., Le Blanc, P., Peeters, M., Bakker, A., & De Jonge, J. (2001). Maakt arbeid gezond? Op zoek naar de bevlogen werknemer. *De Psycholoog*, 36, 422-428. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/165n.pdf>
- Schaufeli, W., Taris, T., & Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout and engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being?. *Applied Psychology: An International Review*, 57(2), 173-203. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/288.pdf>
- Shimazu, A., Schaufeli, W., Kubota, K., Watanabe, K., & Kawakami, N. (2018). Is too much work engagement detrimental? Linear or curvilinear effects on mental health and job performance. *PLOS ONE*, 13(12), 1-17. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/504.pdf>
- Shkoler, O., & Tziner, A. (2017). The mediating and moderating role of burnout and emotional intelligence in the relationship between organizational justice and work misbehavior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(2), 157-164. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231351827008.pdf>

- Spearman, C. (1909). "General intelligence". Objectively determined and measured. *American Journal of Psychology*, 15 (2), 201-293. Recuperado de <https://ia801903.us.archive.org/32/items/jstor-1412107/1412107.pdf>
- Telles, H., & Pimenta, A. (2009). Burnout Syndrome in community health agents and coping strategies. *Saúde E Sociedade*, 18(3), 467-478. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v18n3/11.pdf>
- Tziner, A., & Sharoni, G. (2014). Organizational citizenship behavior, organizational justice, job stress, and work family conflict: examination of their interrelationships with respondents from a non-Western culture. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 30(1), 35-42. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/262879552_Organizational_citizenship_behavior_organizational_justice_job_stress_and_workfamily_conflict_Examination_of_their_interrelationships_with_respondents_from_a_non-Western_culture
- Usmani, S., & Jamal, S. (2013). Impact of distributive justice, procedural justice, interactional justice, temporal justice, spatial justice on job satisfaction of banking employees. *Review of Integrative Business & Economics Research*, 2(1), 351-383. Recuperado de https://pdfs.semanticscholar.org/8e33/7eae59dea153a96898fd60fcc7df1154b83f.pdf?_ga=2.78616023.2130177112.1561444895-471603805.1560327539
- Van den Bos, K. (2001). Fundamental research by means of laboratory experiments is essential for a better understanding of organizational justice. *Journal of Vocational Behavior*, 58(2), 254-259. Recuperado de https://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/7798/bos_2001_fundamental_research.pdf?sequence=1
- Van Mol, M., Nijkamp, M., Bakker, J., Schaufeli, W., & Kompanje, E. (2018). Counterbalancing work-related stress? Work engagement among intensive care professionals. *Australian Critical Care*, 31, 234-241. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/494.pdf>

- Ventura-León, J. (2018). ¿Medir o evaluar?: una diferencia necesaria. *Educación Médica*, 19(3), 382. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/324238004_Medir_o_evaluar_una_diferencia_necesaria
- Walumbwa, F., Cropanzano, R., & Hartnell, C. (2009). Organizational justice, voluntary learning behavior, and job performance: a test of the mediating effects of identification and leader-member exchange. *Journal of Organizational Behavior*, 30(8), 1103-1126. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/229695546_Organizational_justice_voluntary_learning_behavior_and_job_performance_A_test_of_the_mediating_effects_of_identification_and_leader-member_exchange
- Xanthopoulou, D., Bakker, A., Demerouti, E., & Schaufeli, W. (2009). Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources. *Journal of Occupational Organizational Psychology*, 82, 183-200. Recuperado de https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_182.pdf
- Yardan, E., Köse, S., & Köse, T. (2014). The effect of employees' perceptions of organizational justice on organizational citizenship behavior: an application in Turkish Public Hospital. *Journal of Human Resources Management and Labor Studies*, 2(2), 129-148. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/4d10/67a46d1f4a0f28cd564a36f3eea66ba9d6a7.pdf>

ANEXOS

Anexo N° 01

INSTRUMENTO

ENCUESTA DE BIENESTAR Y TRABAJO (UWES)

Edad: _____ años **Sexo:** M () F () **Profesión:** _____

Tiempo en la institución: _____ **N° horas semanales:** _____

Puesto: _____ **Área:** _____

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esa forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía.
2. _____ Mi trabajo está lleno de significado y propósito.
3. _____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando.
4. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo.
6. _____ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.
7. _____ Mi trabajo me inspira.
8. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.
10. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago.
11. _____ Estoy inmerso en mi trabajo.
12. _____ Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.
13. _____ Mi trabajo es retador.
14. _____ Me “dejo llevar” por mi trabajo.
15. _____ Soy muy persistente en mi trabajo.
16. _____ Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo.
17. _____ Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.

INSTRUMENTO

PROTOCOLO DE LA ESCALA DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL**Indicaciones:**

A continuación, se detallan una serie de preguntas a las que deberá responder marcando con una (X) dentro del recuadro, según sea su caso. Lea cada interrogante con detenimiento y marque con sinceridad.

Preguntas	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿Tiene la libertad de expresar sus ideas u opiniones sobre las decisiones que se toman en la empresa?					
2. ¿Su participación en la organización, cumpliendo las normas y procedimientos, influye en los logros obtenidos?					
3. ¿Las normas y procedimientos de toma de decisión son justos?					
4. ¿La aplicación de reglas y normativas en la empresa responde a información correcta?					
5. ¿Atribuye los resultados obtenidos en la organización, a los procedimientos y normas utilizados en la toma de decisiones?					
6. ¿Las reglas y procedimientos de decisión que se aplican en su empresa se fundamentan en valores éticos y morales?					
7. ¿Las reglas y procedimientos de toma de decisión son aplicados de manera confiable?					
8. ¿El salario, beneficios y reconocimientos que le dan en la empresa son de acuerdo al esfuerzo que pone a su trabajo?					
9. ¿El valor que usted da a su trabajo se ve reflejado en los incentivos y reconocimientos que le da la empresa?					
10. ¿El aporte que usted hace a la empresa por medio de su trabajo corresponde a los méritos que en ella le otorgan?					
11. ¿Las recompensas que recibe justifican su desempeño?					
Su jefe y/o compañeros:	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

12. ¿Lo tratan con amabilidad y cortesía en situaciones cotidianas del trabajo?					
13. ¿Lo tratan con dignidad?					
14. ¿Respetan su punto de vista, aun cuando no concuerda con la idea de otros?					
15. ¿Evitan hacer comentarios inadecuados sobre usted?					
Su jefe(s):					
16. ¿Es sincero cuando se comunica con usted?					
17. ¿Le explica con claridad los procedimientos adoptados para tomar decisiones?					
18. ¿Le proporciona explicaciones razonables sobre los procedimientos adoptados para la toma de decisiones?					
19. ¿Se comunica con usted en los momentos oportunos?					
20. ¿Adapta la comunicación a las necesidades específicas de cada colaborador?					